

# LogiEst



La lettre d'information des **Partenaires**

## ÉDITO

Yann Chevalier, Directeur Général de LogiEst

## S'adapter au présent, préparer le futur

**N**ous sommes destinataires de nombre d'informations concernant nos locataires, les demandeurs de logement. Elles sont d'ordre familial, économique, social... Elles nous permettent de mieux connaître ceux pour qui nos logements sont conçus et pour lesquels notre gestion quotidienne doit être adaptée.

Nous devons donc être à l'écoute, observer et comprendre les évolutions pour adapter notre stratégie, calibrer nos services et le coût qu'ils représentent.

Ainsi, nous nous sommes glissés avec envie et détermination dans la performance énergétique de nos logements en définissant, dès la fin de 2009, nos ambitions, tant en matière de construction neuve que de réhabilitation de notre parc existant. Près de cinq ans après, le bilan est très encourageant. Nos constructions neuves s'affichent à la norme BBC - 10 %, et plus de 75 % de nos logements sont devenus très économes (étiquette énergétique entre A et C). La conséquence, outre des logements mieux conçus, plus confortables, est le prix du chauffage qui devient près de quatre fois moins coûteux pour nos

locataires dont la fragilité économique et sociale ne cesse d'augmenter.

Compte tenu des signes et projections démographiques, l'offre dédiée aux seniors ne cesse de se développer tant en ville, qu'en zone périurbaine. Qu'elle soit pavillonnaire ou en immeuble collectif. Nous adaptons aussi nombre de logements existants.

Ensuite, compte tenu des signes économiques, sociaux et de composition familiale que nous observons, nous avons développé, avec les associations de locataires, une offre de contrat d'entretien multiservices pour tous nos locataires. Expérimentée avec succès depuis 18 mois en Alsace et depuis 6 mois sur l'agence de Metz, cette offre sera généralisée à tout notre patrimoine en janvier 2015. C'est un outil très intéressant pour améliorer le confort de vie de tous nos locataires, même ceux aux revenus les plus faibles, ou qui ne sauraient pas bricoler - on pense en premier lieu aux familles monoparentales.

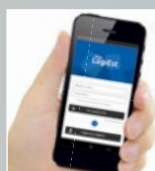
Enfin, nous avons pris la mesure de la « révolution digitale » qui, jour après jour, se développe dans notre société. Les rapports entre les humains changent

ainsi, comme ceux entre salariés et employeurs, clients et fournisseurs. Les échanges Propriétaires-Locataires, eux aussi seront compris dans ces changements. Nos outils Internet évoluent donc. Ils s'adaptent aux consultations nomades - tablettes, smartphones -. Et, dès la rentrée, une application spéciale sera disponible.

Plus que les outils, ce sont les services que nous développons aujourd'hui et ceux que nous développerons demain qui sont essentiels. Nos propositions doivent évoluer, s'adapter aux demandes de notre clientèle, aux envies d'améliorer le quotidien et aux possibilités du futur. Si nous ne nous impliquons pas dans cette perspective, nous passerions à côté de ce qui fonde notre légitimité : l'utilité sociale.

« Les occasions sont indifférentes, l'usage qu'on en fait ne l'est pas »

Épictète



### À votre service

Lancement de l'application smartphone pour nos locataires | p.2



### En action

Talange : un habitat mixte | p.3



Le rôle de la responsable du service contentieux | p.4





## NOUVEAUTÉ

# Lancement de l'application smartphone pour nos locataires

**T**éléchargeable à la rentrée sur android et iOS (iphone), LogiEst crée la première application pour smartphone entièrement dédiée à nos locataires. L'objectif : plus d'échanges et une réponse personnalisée à leurs besoins ! Cette application fonctionnelle, gratuite et sécurisée, leur offrira ainsi tous les services et informations nécessaires : l'espace « Loyer/ charges » leur permettra notamment de consulter leur avis d'échéance, leur consommation

d'eau mensuelle et de payer leur loyer en ligne, l'espace « Logement » les informera sur les travaux prévus et mettra à leur disposition des conseils pour bien assurer leur logement, etc., l'espace « Mes contacts » regroupera toutes les coordonnées qui leur sont utiles et enfin l'espace « Mes démarches » regorgera de conseils pour les accompagner au quotidien (changement de situation familiale, de coordonnées, déménagement, sinistre...). Un outil sur-mesure pour chacun de nos locataires !

## MULTISERVICES

### 1<sup>er</sup> bilan positif pour l'agence de Metz

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, les 3 133 locataires qui relèvent de l'agence de Metz bénéficient du contrat multiservices qui permet d'optimiser les coûts en réalisant plusieurs interventions et réparations locatives lors d'un seul passage. « *Après 3 premiers mois assez calmes, nous avons noté un accroissement des demandes d'intervention de la part des locataires dès avril, principalement pour des travaux de plomberie-sanitaire et menuiserie, indique Nicolas Ruga de la direction Client. Fin mai, nous étions déjà intervenus dans plus de 1 500 logements. Le bilan à mi-parcours est positif.* » En 2015, le contrat multiservices s'appliquera aux agences de Woippy, Thionville et Saint-Avold. 100 % du parc de LogiEst sera alors sous contrat. L'accord a été signé avec les associations de locataires le 3 avril et concernera plus de 7 000 logements. « *Le multiservices poursuit son développement, nous avons prévu ces 3 phases depuis le départ. Cela permet d'apporter une réponse à tous les problèmes techniques que peuvent rencontrer les locataires.* »

## Les événements de l'été en images



● La Fête des Voisins, le 23 mai à Yutz.



● Journée Portes ouvertes le 21 juin sur l'écoquartier des Coteaux de la Seille à Metz.



● Inauguration de 28 logements BBC, le 17 juin à Strasbourg-Cronenbourg.





TALANGE

## Un habitat mixte

LogiEst a programmé la construction d'un immeuble et de pavillons seniors dans une rue commerçante de Talange, en cœur de ville.

Sollicité par la municipalité, LogiEst développera prochainement une nouvelle offre locative sur Talange, une commune proche des axes autoroutiers et très demandée. Situé 8 rue de Metz, le projet BBC est constitué de logements seniors et d'un immeuble de 5 logements (2 T2, 2 T3 et 1 T4) répartis sur 3 niveaux. Le collectif, sans ascenseur, sera plus particulièrement destiné à accueillir des logements pour de jeunes travailleurs, ou couples avec un ou deux enfants. Des places de stationnement seront prévues. Une rue sera aménagée au cœur du programme pour desservir l'ensemble.

### Des pavillons pour les seniors

Les 8 pavillons (2 T2 et 6 T3 de 49 m<sup>2</sup> et 64 m<sup>2</sup> en moyenne), seront spécialement conçus pour les seniors. Construits côte à côte et de plain-pied, ils proposeront du chauffage individuel au gaz. Équipées de douche à l'italienne et de WC rehaussés, les salles de bain seront aménagées pour faciliter la toilette des résidents. Avec ce programme, LogiEst sera le 1<sup>er</sup> opérateur à réaliser une offre sociale destinée aux seniors à Talange. Le permis de construire sera déposé à la fin de l'été pour une mise en service prévue au 2<sup>e</sup> semestre 2016.



## Réhabilitation BBC à Amnéville



Pour améliorer le confort des locataires et baisser leur facture d'énergie, LogiEst lance au mois de juin un chantier de rénovation thermique de deux bâtiments construits en 1970, place Frédéric Rau à Amnéville.

Ces collectifs de 58 logements (T2 au T5), équipés de balcons sur l'arrière et de loggias sur l'avant, abritent des cellules commerciales en rez-de-chaussée. La consommation actuelle de 160 kWh/m<sup>2</sup>/an doit passer à 96, après travaux, soit une économie de 40 % environ. Pour parvenir au niveau BBC, LogiEst isolera les façades et la toiture et installera une VMC. Dans chaque logement, une mise en sécurité électrique accompagnera une rénovation sanitaire (remplacement des WC, suppression des baignoires, mise en place de douches, lavabos et éviers) et des travaux d'embellissement : réfection des peintures, sols et faïences dans les pièces d'eau. À l'extérieur, les pignons seront recouverts de bardages bois et la façade habillée de tons gris et jaunes.



### En quête de satisfaction

En 2013, LogiEst a mené deux enquêtes de satisfaction auprès de ses locataires entrants et de ses locataires sortants.

Sur près de 50 % de nouveaux locataires interrogés :

- 90,8 % des locataires sont satisfaits ou très satisfaits. Toutefois, la propreté des parties communes et des logements reste à améliorer.
- 3,24 est la note de satisfaction globale obtenue, sur une échelle de 0 à 4

Sur 45 % de locataires sortants interrogés :

- 20 % des locataires sortants disent ne pas connaître la possibilité de relogement proposée par LogiEst.



### En route vers le numérique

Le service location de LogiEst gère toute la vie du dossier du locataire, de son entrée dans les lieux à son départ du logement. Autant de dossiers (de 50 à 100 pages papier) que de logements occupés sont stockés au siège social. 1 400 dossiers environ sont renouvelés chaque année suite à l'arrivée de nouveaux locataires ou relogements.

Pour notifier les changements de situation familiale des locataires ou traiter les départs, les gestionnaires locations consultent ainsi des milliers de feuilles. Dans une logique de développement durable et pour gagner du temps, LogiEst se lance dans la dématérialisation. La mise en place de la numérisation du dossier locataire est un premier pas vers une modernisation des méthodes de travail et d'échange entre les services.



MARIA ZAMPAGLIONE, RESPONSABLE DU SERVICE CONTENTIEUX

## Priorité au **contact**



**Le service contentieux privilégie la gestion personnalisée pour limiter les procédures judiciaires qui conduisent à l'expulsion.**

**M**aria Zampaglione est responsable contentieux de LogiEst. Elle est en charge d'organiser le montage et le suivi des procédures judiciaires en résiliation de bail. Elles concernent la plupart du temps des impayés de loyers mais il peut s'agir aussi de squatt ou de troubles du voisinage.

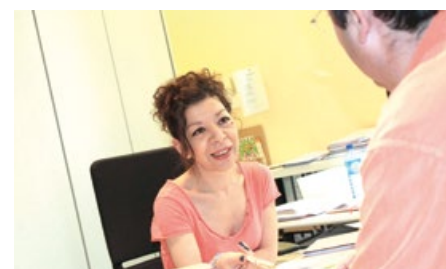
Au sein de son équipe composée de cinq gestionnaires, Maria Zampaglione examine les dossiers afin d'établir un diagnostic global de la situation des familles et trouver le plus rapidement possible les solutions adaptées. « *En effet, nous regardons toujours si les impayés sont dus à un accident de parcours professionnel ou bien un change-*

*ment de composition familiale, comme un divorce par exemple. Il peut s'agir aussi d'une famille réellement surendettée mais qui n'admet pas sa situation.* »

Lorsque les gestionnaires parviennent à entrer en contact avec les familles, ils peuvent mettre en place différents dispositifs : un échelonnement de la dette (qui peut aller jusqu'à deux ans), au besoin un accompagnement social et ou budgétaire ou encore faire une demande de subvention.

### « Il y a toujours une solution »

Pour Maria Zampaglione, « *il y a toujours une solution amiable même lorsqu'une procédure est engagée. Nous*



*essayons toujours de garder le contact et de privilégier le dialogue, bien plus productifs en termes de résultats. L'idéal serait que le locataire, dès qu'il est en difficulté de paiement, prenne contact avec les services de LogiEst.* Pour renforcer les échanges, les gestionnaires contentieux et leur responsable se déplacent pour rencontrer les familles.

**En 2013, le service contentieux c'est :  
6 000 appels téléphoniques de locataires et 600 personnes en impayés de loyers reçues.**

## 61 nouveaux logements à Metz

**T**rois bâtiments LogiEst, à l'architecture contemporaine, sont sortis de terre route de Lorry à Metz, à proximité des commerces, des services et des axes autoroutiers. Équipés de balcon ou de terrasse, les 61 logements BBC (T2 et T3 en majo-

rité) accueilleront des personnes seules, des couples avec ou sans enfant. Des appartements adaptés sont réservés aux seniors ainsi qu'aux personnes à mobilité réduite. Les premiers emménagements sont prévus dès juillet.



### Devenir propriétaire LogiEst

Tous les ans, LogiEst met en vente plusieurs biens pavillonnaires ou collectifs de son patrimoine, ayant plus de 10 ans. Si son logement en fait partie, le locataire LogiEst (de même que son conjoint et ses ascendants et descendants), est prioritaire sur sa vente, à condition de ne pas dépasser les plafonds de ressources autorisés. LogiEst lui donne ainsi la possibilité de devenir propriétaire à un prix avantageux et le conseille dans toutes les étapes de son achat, en l'informant notamment sur les aides dont il peut bénéficier.

35 programmes LogiEst, essentiellement répartis sur la Moselle, sont actuellement en vente.